



## 立川エリア情報

立川・府中本町・東所沢



2024.8.3

No.33

会社は現場社員と利用者の声に耳を傾けるべきだ！

その②

### 今駅で発生している問題を考えてみよう！！

#### ■要員の問題

・インターフォンで対応する時間の車イスなどの対応を超勤で行っている。会社は現場の努力としていますが、超勤前提の作業ダイヤは認められません。この弊害が出ている駅は時間で一人体制。もしくは終日一人体制なのが問題なので常時2人体制を求めます。

#### ■教育の問題

・転勤者に対しての教育をステーションバイブルという曖昧なチェックリストを基準に教育がされている。教える側の経験年数により教育に差が出たり、駅の特情によりステーションバイブルだけでは足りない教育の問題について会社はどのように考えているのでしょうか？箇所によっては、「教育が十分だから独り立ちにするのではない。人(要員)がいないから一人で担ってもらう。勘違いしないでください」といわれているそうです。「わからないことがあれば周りに聞けばいい」と独り立ちにされるようですが、一人の時間で聞ける人がいないときや、異常時など他の勤務者に聞ける状況ではないときはどうするのでしょうか？必要な教育について不安なく一人で業務につける体制をみんなで考えよう。

#### ■みどりの窓口閉鎖の弊害

・拠点駅以外のみどりの窓口を閉鎖してしまったので、拠点駅のみどりの窓口が集中混雑している問題。利用者の待ち時間が増加するのは勿論。出札担当者にかかる肉体的・精神的負担は計り知れません。窓口閉鎖計画を「凍結」と方針を出しましたが「撤廃」ではありません。臨時窓口等を繁忙期に開けるとプレス発表をしましたが、通常の窓口を開けるだけでもギリギリなのに臨時窓口を開けるための要員はいったい何処から捻出するのでしょうか？そもそも窓口閉鎖の話が出た時に我々はこのことを訴えてきました。徒列整理のために整理券配布を検討しているようですが、それは会社がやりたいことではないのでしょうか？みどりの窓口に来ている利用者が求めていることでしょうか？



立ちっぱなしで腰が痛い・・・

トイレに行きたいけど並び直すのは嫌だ・・・早くしてよ・・・

凄い列だな・・・めっちゃ時間かかりそう・・・

利用者の気持ちを考えていますか？  
お客さまニーズって何ですか？

会社施策によるサービスの低下は明らかだ！  
施策ありきで利用者・社員が置き去りにされている！  
駅の利用者、駅で働く社員の声をもとに、  
安全安心な鉄道をみんなの声から創りだそう！